

## Pohvale i pokude

Povratne informacije nam pomažu da poboljšamo naše usluge kao i da vidimo u čemu smo dobri.

Ako želite da nas pohvalite:

- recite to nekome iz tima koji se brine o vama
- napišite to na posebnom formularu
- kontaktirajte upravitelja okruga
- pišite zdravstvenoj ustanovi.

Ukoliko niste zadovoljni našim uslugama:

- recite to što je moguće prije nekome iz tima koji se brine o vama
- kontaktirajte koordinatora za žalbe ili službenika za odnose s pacijentima
- kontaktirajte upravitelja okruga
- pišite zdravstvenoj ustanovi.

Ako niste zadovoljni načinom na koji je vaša žalba prihvaćena, možete kontaktirati Komisiju za prava u zdravstvu (Health Rights Commission). Komisija je nezavisna od Zdravstva Queensland-a (Queensland Health). Nazovite besplatno na telefon 1800 077 308 ili na (07)3234 0272.

Ako želite da se žalite, treba da znate:

- vaša pritužba je za nas vrlo važna
- razmotrićemo je s ozbiljnošću
- to neće negativno uticati na brigu o vama
- neko drugi se može žaliti u vaše ime
- koordinatorka za pritužbe/službenik za odnose s pacijentima vam može pomoći da se žalite
- žalba ne mora da bude napismeno.

## Šta znamo o Zdravstvu Queensland-a ?

Zdravstvo Queensland-a (Queensland Health) obezbjeđuje čitav niz usluga za stanovnike Queensland-a, a cilj je "Pomoći ljudima do dobrog zdravlja i dobrobiti".

Putem mreže od 38 zdravstvenih okruga (Health Service District) i Mater državnu bolnicu (Mater Public Hospital), Zdravstvo Queensland-a (Queensland Health) pruža čitav niz integrisanih usluga koje uključuju bolničko i vanbolničko liječenje, hitnu pomoć, mentalno zdravlje, zubarske usluge, te usluge za starije osobe, zdravlje stanovništva kao i programe za zdravstvenu promociju.

## Da li je ova brošura prevedena na druge jezike?

Informacije o tome Kako najbolje iskoristiti posetu zdravstvenim centrima možete dobiti na arapskom, bosanskom, kineskom, dari, hrvatskom, farski, španskom, srpskom i vijetnamskom jeziku

Tražite brošuru koju želite ili nas posjetite na [www.health.qld.gov.au/masters/Multilingual\\_factsheets/home.htm](http://www.health.qld.gov.au/masters/Multilingual_factsheets/home.htm)

## Korisne informacije

Osoblje Zdravstva Queensland-a (Queensland Health) će uvijek nastojati da odgovori na bilo koje pitanje u vezi sa vašim tretmanom i njegovom - zato slobodno pitajte što vas zanima

Ako želite da dobijete više obavještenja o saglasnosti koju treba da date prije operacije, pogledajte našu internet stranicu [www.health.qld.gov.au/informedconsent](http://www.health.qld.gov.au/informedconsent) ili pitajte osoblje koje se brine o vama

Neki od centara pri Zdravstvu Queensland-a (Queensland Health), na primjer: smještaj starijih osoba, liječenje od alkohola, pušenja ili opojnih droga, te usluge mentalnog zdravlja, takođe imaju svoje brošure o pravima i odgovornostima. Molimo da tražite od osoblja bilo kojeg od ovih centara da li imaju ove knjižice

Za više informacija

- tražite svoju kopiju brošure Kako najbolje iskoristiti posjetu zdravstvenim centrima
- tražite da pogledate video
- posjetite našu internet stranicu [www.health.qld.gov.au](http://www.health.qld.gov.au)
- kontaktirajte najbližu zdravstvenu ustanovu

### Lokalni kontakti

© State of Queensland (Queensland Health) 2002  
Ova publikacija je zaštićena. Izuzev u smislu Zakona o autorskim pravima (Copyright Act) 1968, reprodukcija knjižice je zabranjena bez prethodne pismene dozvole Zdravstva Queensland-a (Queensland Health). Sva pitanja dostavite menadžeru na adresu: Procurement Strategy Unit, Queensland Health, GPO Box 48, Brisbane Q 4001

Kako najbolje iskoristiti posjetu zdravstvenim centrima

# Vaša prava i odgovornosti

**BOSNIAN**

**Povelja Zdravstva  
Queensland-a  
za pacijente korisnike  
državnog osiguranja**



Pomoći ljudima do dobrog zdravlja i dobrobiti

**Zdravstvo Queensland-a (Queensland Health) obezbjeđuje kvalitetne medicinske usluge na siguran i efikasan način uz poštivanje vaših prava.**

## **Koja su vaša prava?**

Vi imate pravo na:

- besplatne bolničke usluge, ako ste korisnik državnog osiguranja i ukoliko imate važeću zdravstvenu karticu (Medicare card). Zdravstvene usluge su obično besplatne, mada se za neke traži doplata i/ili zadovoljenje određenih kriterija;
- poštovanje, dostojanstvo i pažnju bez obzira na vaše godine, pol, seksualni izbor, religiju i kulturu;
- besplatnog prevodioca;
- potrebne informacije kako biste mogli odlučiti da li da se liječite privatno ili kao državni osiguranik;
- tretman baziran na našoj procjeni vašeg zdravlja;
- učešće u odlučivanju o vašem liječenju;
- lako razumljivu informaciju u vezi s vašim tretmanom, uključujući tu rizike i ostalo;
- vaše odobrenje za početak tretmana, ako je to moguće;
- drugo mišljenje;
- pohvalu i pokudu;
- čuvanje vaših privatnih podataka u tajnosti;
- uvid u zdravstveni dosije;
- odlučivanje u vezi s učešćem u medicinskim istraživanjima i kliničkoj obuci.

## **Koje su vaše odgovornosti?**

Mi želimo da vam pružimo što je moguće bolju njegu. Da biste nam u tome pomogli, molimo da činite slijedeće:

- dajte osoblju što je moguće više informacija o stanju vašeg zdravlja i recite sve što može biti od koristi za vaš tretman;
- recite osoblju da li uzimate lijekove, rekreativne droge ili kakve trave;
- recite osoblju da li drugdje imate tretman za istu stvar;
- postavljajte pitanja i, ako želite, razgovarajte sa članovima porodice prije nego donesete odluku o liječenju;
- slijedite uputstva osoblja u vezi s tretmanom i njegom;
- recite osoblju ako imate bilo kakav problem u vezi sa tretmanom ili lijekovima koje uzimate;
- budite spremni da promijenite bolnicu ukoliko vaša zdravstvena ustanova ne pruža tretman koji trebate;
- budite tačni pri dolasku i recite na vrijeme ako želite da poništite dogovoreni sastanak, ili ako promijenite lične podatke;
- razgovarajte sa svojim lokalnim ljekarom ukoliko se stanje vašeg zdravlja promijeni dok ste na listi čekanja;
- sa svim licima koja susrećete u zdravstvenim ustanovama (osoblje, volonteri, pacijenti/klijenti i njihove porodice, kao i starije osobe) odnosite se sa pažnjom i poštovanjem koje svi zaslužujemo;
- poštujujte povjerljivost i privatnost drugih.

## **Korisne informacije o zdravstevnom sistemu**

### **Vaš komentar**

Radi poboljšanja staranja o vama mi trebamo dozvolu za kontakt da bismo mogli tražiti vaše mišljenje u vezi sa našom njegom. Od vas će se tražiti da potpišete obrazac saglasnosti pri prvoj posjeti nekom od zdravstvenih ustanova. Vi ne morate da učestvujete u ovome, ako ne želite. Možete se i predomisli, to jest promijeniti svoju odluku pozivom na broj koji se nalazi na obrascu. Takva odluka neće uticati na staranje o vama.

### **Putne povlastice**

Zdravstvo Queensland-a (Queensland Health) ima posebne povlastice za putovanje i smještaj (Patient Travel Subsidy Scheme) za specijalističke medicinske i zubarske usluge kojih nema u vašem kraju. Ovo se odnosi samo na pacijente koji se kvalifikuju i, u nekim slučajevima, njihove staratelje. Pitajte nekog od osoblja ili svog doktora o posebnoj brošuri Pomoć pacijentima koji putuju (The patient travel subsidy scheme) ukoliko želite više informacija.

### **Služba prevodjenja**

Vi imate pravo na prevodioca ukoliko engleski nije vaš maternji jezik. Prevodjenje je besplatno i može se obezbijediti na licu mjesta ili telefonom. Možete telefonirati 24 sata dnevno, sedam dana sedmično. Osoblje može pozvati prevodioce i da bi vam objasnili informacije od posebnog značaja za vas.

Možete koristiti i prevodioce za gluha i nagluha lica (Auslan).

Svi ovlaštteni prevodioci su obučeni, a usluge su povjerljivog karaktera.

### **Vaša privatnost**

Mi štitimo privatnost ličnih informacija. Posjetite našu internet stranicu <http://www.health.qld.gov.au/privacy> ili pitajte nekog od osoblja za knjižicu sa više informacija o tajnosti vaših ličnih podataka u Zdravstvu Queensland-a (Queensland Health).